

PRESSEMITTEILUNG

Kundenbefragung: Lebensmittelmärkte 2021

Gute Qualität und großes Angebot als Pluspunkte – Preise werden kritischer gesehen – Rewe auf Platz eins

Hamburg, 18.11.2021 – Die Preise für Lebensmittel sind hierzulande niedriger als im EU-Durchschnitt und weniger als ein Zehntel seines Haushaltsbudgets gibt der Bundesbürger für Essen aus. Dennoch wird gerade der Preisaspekt von den Verbraucherinnen und Verbrauchern besonders kritisch betrachtet. Das zeigt die aktuelle Kundenbefragung des Deutschen Instituts für Service-Qualität im Auftrag des Nachrichtensenders ntv (*Sendehinweis: ntv Ratgeber – Test, Donnerstag, 18.11.2021, 19:30 Uhr*).

Überwiegend positive Kundenurteile

Die befragten Kundinnen und Kunden zeigten sich mit den bewerteten Lebensmittelmärkten insgesamt zufrieden (71,9 Punkte). Acht Anbieter erzielen das Qualitätsurteil „gut“; zwei Lebensmittelmärkte schneiden befriedigend ab. Dabei erfüllen insbesondere die Lebensmittel selbst und das Warensortiment die Erwartungen: Jeweils gut 79 Prozent der Befragten geben an, mit der Qualität der Lebensmittel sowie dem Produktsortiment ihres Lebensmittelmarktes eher oder sogar sehr zufrieden zu sein. Sämtliche Unternehmen erzielen in diesen Bereichen gute bis sehr gute Resultate.

Preissensible Verbraucherinnen und Verbraucher

Trotz eines insgesamt guten Ergebnisses sehen in puncto Service über ein Viertel der Kunden noch Verbesserungspotenzial. Dazu passt ins Bild, dass lange Wartezeiten und unfreundliche Mitarbeiter häufig genannte Gründe für ein erlebtes Ärgernis sind. Noch etwas kritischer werden die Preise bewertet: Mehr als jeder dritte Befragte (36,4 Prozent) zeigt sich in seinem Lebensmittelmarkt hiermit nicht zufrieden. Keinem Unternehmen gelingt es, in diesem Bereich über ein befriedigendes Kundenurteil hinauszukommen.

Markus Hamer, Geschäftsführer des Deutschen Instituts für Service-Qualität: „Einen erstaunlich großen Wert legen viele Kundinnen und Kunden auf das Angebot an regionalen Produkten. Generell sind das große Produktsortiment wie auch die Lebensmittelqualität zwei Zufriedenheitsgaranten. Allerdings splitten auch über 62 Prozent der Befragten ihren Lebensmitteleinkauf und suchen zum Beispiel auch den Discounter oder Wochenmarkt auf.“

Die beliebtesten Lebensmittelmärkte

Rewe erzielt die höchste Kundenzufriedenheit unter den Lebensmittelmärkten und platziert sich mit dem Qualitätsurteil „gut“ auf Rang eins. Vor allem die Qualität der Lebensmittel erfüllt die Erwartungen: Gut 88 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch Service und Filialgestaltung überzeugen im Anbietervergleich am meisten. Die Weiterempfehlungsbereitschaft fällt mit einem Net Promoter Score (NPS) von +37,2 am zweithöchsten aus, ebenso wie die Zufriedenheit mit den Preisen und dem Produktsortiment.

Den zweiten Rang belegt Edeka (Qualitätsurteil: „gut“). Der Anbieter punktet hinsichtlich der Lebensmittelqualität mit dem zweithöchsten Anteil an zufriedenen Kundinnen und Kunden (gut 85 Prozent). Auch bei der Filialgestaltung nimmt Edeka eine Top-Platzierung ein: Rund 82 Prozent der

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Fon: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
info@disq.de, www.disq.de

Geschäftsführung:
Markus Hamer
Beirat:
Brigitte Zypries (Vorsitz),
Jochen Dietrich, Marianne Voigt,
Prof. Peter Wippermann
Ust.-Id.-Nr. DE249603922
Amtsgericht Hamburg HRA 104009
Persönlich haftende Gesellschafterin:
buscha Verwaltungsgesellschaft mbH,
Amtsgericht Hamburg HRB 97297

Verbraucher wählen für Aspekte wie Atmosphäre in der Filiale, Sauberkeit sowie Präsentation der Waren eine positive Antwortoption. In puncto Weiterempfehlungsbereitschaft ist Edeka mit einem NPS von +41,1 führend.

Den dritten Rang nimmt Globus SB-Warenhäuser mit einem guten Gesamtergebnis ein. Insbesondere der Service überzeugt die Kunden: 84,0 Prozent der Befragten geben hierfür eine positive Bewertung ab. Auch das Produktsortiment sorgt für eine hohe Kundenzufriedenheit. Zudem fällt die Ärgernisquote hier am niedrigsten aus, was ebenfalls zum Gesamtsieg unter den SB-Warenhäusern beiträgt. In dieser Kategorie folgen Marktkauf und Kaufland auf den Plätzen zwei und drei, beide mit dem Kundenurteil „gut“.

Weitere Lebensmittelmärkte mit mindestens 100 Kundenmeinungen (alphabetisch): Famila, Hit, K+K Klaas & Kock, Real und Tegut.

In die Kundenbefragung über ein Online-Access-Panel flossen insgesamt 1.048 Bewertungen von Verbrauchern ein, die in den letzten sechs Monaten regelmäßig oder punktuell in einem Lebensmittelmarkt (Discounter ausgenommen) eingekauft hatten. Im Mittelpunkt der Befragung standen die Kundenmeinungen zu den Aspekten Preise, Qualität der Lebensmittel, Service, Filialgestaltung und Produktsortiment. Zudem flossen die Weiterempfehlungsbereitschaft und Kundenärgernisse in das Gesamturteil ein. In der Einzelauswertung wurden alle Filialisten berücksichtigt, zu denen sich mindestens 100 Kunden geäußert hatten. Dies traf auf zehn Lebensmittelmarkt-Ketten zu.

Veröffentlichung unter Nennung der Quelle:
Deutsches Institut für Service-Qualität im Auftrag von ntv

Pressekontakt:

Martin Schechtel
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-20
E-Mail: m.schechtel@disq.de

DISQ Deutsches Institut für
Service-Qualität GmbH & Co. KG
Dorotheenstraße 48
22301 Hamburg
Tel.: +49 (0)40 / 27 88 91 48-0
Fax: +49 (0)40 / 27 88 91 48-91
E-Mail: info@disq.de
www.disq.de

Das Deutsche Institut für Service-Qualität (DISQ) verfolgt das Ziel, die Servicequalität in Deutschland zu verbessern. Das Marktforschungsinstitut mit Sitz in Hamburg führt zu diesem Zweck unabhängige Wettbewerbsanalysen und Kundenbefragungen durch. Über 2.000 geschulte Tester sind in ganz Deutschland im Einsatz. Die Leitung der Forschungsprojekte, bei denen wissenschaftlich anerkannte Methoden und Service-Messverfahren zum Einsatz kommen, obliegt einem Team aus Soziologen, Ökonomen und Psychologen. Dem Verbraucher liefert das Institut wichtige Anhaltspunkte für seine Kaufentscheidungen. Unternehmen gewinnen wertvolle Informationen für das eigene Qualitätsmanagement. Das Deutsche Institut für Service-Qualität arbeitet im Auftrag von renommierten Print-Medien und TV-Sendern; Studien für Unternehmen gehören nicht zum Leistungsspektrum des DISQ.